

Alimentos de emergencia

Sección de Programas

Capacitación en derechos civiles*

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA

Esta presentación es solo visual; no tiene sonido. Por favor, revise TODAS las diapositivas. Al finalizar, complete la LISTA DE VERIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN ANUAL EN DERECHOS CIVILES PARA CSFP Y TEFAP (FDU 113).

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA

Bienvenido

¡Bienvenidos al entrenamiento anual sobre derechos civiles!

Esta es una capacitación obligatoria diseñada para proveedores y su personal que administran los programas de alimentos del USDA.

La capacitación de hoy cubrirá los requisitos de derechos civiles establecidos por el USDA para ambos programas TEFAP y CSFP.

El objetivo de esta capacitación es garantizar servicios que estén disponibles para todos los beneficiarios de manera no discriminatoria para cualquier programa de alimentos del USDA.





Formación requerida

Los proveedores deben completar la capacitación sobre derechos civiles anualmente.

Todo el personal y los voluntarios asignados para determinar la elegibilidad del programa o manejar información confidencial de los beneficiarios deben revisar y firmar la lista de verificación de Derechos Civiles.

Además, todo el personal de la agencia estatal, el personal de gestión del programa de cualquier proveedor y los voluntarios principales del programa en cualquier sitio de distribución deben revisar y completar la presentación de Derechos Civiles.

Términos comunes

USDA – Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

TEFAP – Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia

CSFP – Programa de Suplementos Alimentarios Básicos

Agencia estatal: el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), la agencia designada para administrar TEFAP y CSFP a nivel estatal.

Proveedores: cualquier agencia que administre los programas de alimentos del USDA en nombre de la agencia estatal.

Beneficiarios: Cualquier persona que desee solicitar, participar o recibir beneficios de cualquiera de los programas de alimentos del USDA. Puede ser un cliente, un solicitante, un beneficiario actual o un beneficiario recurrente.



Temas de la agenda

- Definiciones de derechos civiles •

Autoridades legales •

Clases protegidas

- Notificación pública

- Declaración de no discriminación •

Acceso al idioma para personas con dominio limitado del inglés (LEP) • Mandatos de adaptaciones razonables • Requisitos para organizaciones religiosas

- Procedimientos para quejas sobre derechos civiles •

Servicio al cliente y resolución de conflictos

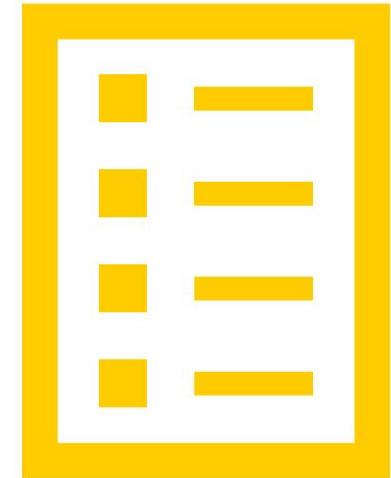
- Revisión del cumplimiento de los derechos

civiles • Recopilación de datos raciales y étnicos (solo CSFP)

Objetivos del entrenamiento

Al finalizar esta formación, usted podrá:

- Definir todas las clases protegidas
- Prevenir la discriminación basada en cualquiera de los derechos protegidos clases en un sitio de distribución
- Comprender los requisitos obligatorios de los derechos civiles
- Identificar los requisitos para atender a personas con Dominio limitado del inglés (LEP)
- Comprender las adaptaciones necesarias para el servicio. personas con discapacidad
- Identificar los requisitos para la recopilación de datos



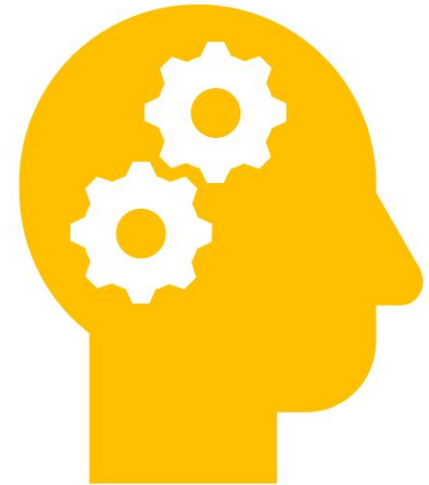
Información sobre derechos civiles

¿Por qué es necesaria esta formación?

Los programas TEFAP y CSFP reciben fondos federales del USDA. Por lo tanto, deben cumplir con los requisitos federales de derechos civiles.

¿Cuáles son las responsabilidades de los proveedores con respecto a los mandatos de derechos civiles?

Los proveedores deben crear un sistema para responder a las quejas de los clientes sobre la base de discriminación percibida o real.



¿Qué son los derechos civiles?

Los derechos civiles son los derechos de los individuos a recibir un trato igualitario y a estar libres de trato injusto o discriminación basada en clases legalmente protegidas establecidas.

Los derechos civiles están garantizados por los artículos 13 y 14. Enmiendas a la Constitución y leyes del Congreso.



Derechos civiles a través de las autoridades legales

La Ley de Derechos Civiles de 1964 declaró ilegal la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional.

La Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1967 aclaró el amplio alcance de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en todas las áreas de la vida pública.

La Ley de Rehabilitación (Secciones 504 y 508) ofrece protección a las personas con discapacidades y requiere que las agencias federales hagan accesible la tecnología electrónica y de la información.

El Título IX de la Ley de Enmiendas a la Educación de 1972 prohíbe la discriminación basada en el sexo en cualquier programa educativo.

La Ley de Discriminación por Edad de 1975 prohíbe la discriminación basada en la edad.

¿Qué es la discriminación?



La discriminación es el trato injusto a diferentes categorías de personas u objetos:

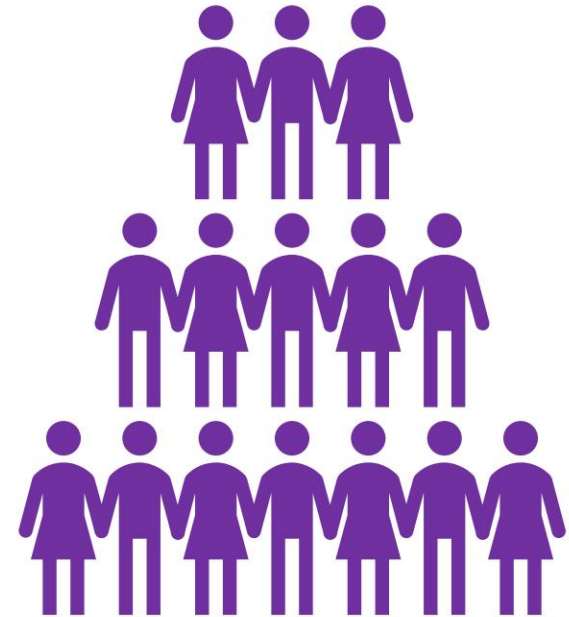
- Intencionalmente
- Por negligencia
- Por las acciones o falta de acciones basadas en las clases protegidas

Clases protegidas

Hay seis clases protegidas para presentar una queja por discriminación contra un programa federal de Alimentos y Nutrición (FNS).

Se prohíbe la discriminación contra cualquier beneficiario por motivos de:

Raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad y edad.



Ejemplos de discriminación

Algunos ejemplos de discriminación dentro de los programas de alimentación podrían incluir negarse o descuidar cualquiera de las siguientes acciones:

- Anunciar el programa públicamente para que todas las personas elegibles estén al tanto del programa.
- Proporcionar información del programa en idiomas distintos del inglés.
- Proporcionar a los beneficiarios información sobre cómo presentar una queja.
- Proporcionar adaptaciones razonables según sea necesario.

Requisitos de notificación pública



Cualquier proveedor que administre programas TEFAP o CSFP debe incluir un sistema de notificación pública .

El propósito de una notificación pública es informar a los solicitantes, beneficiarios y personas elegibles sobre estos programas, incluyendo los beneficios, los criterios de elegibilidad, los horarios y las ubicaciones.

Componentes de la Notificación Pública

Los proveedores son responsables de garantizar que se cumplan los siguientes componentes de notificación pública:

1. Anuncio de la disponibilidad del programa

Informar a los beneficiarios y a las personas potencialmente elegibles sobre sus derechos y responsabilidades en el programa, así como los pasos necesarios para participar.

2. Debe estar disponible el procedimiento para presentar una queja sobre el programa.

Asesorar a los beneficiarios sobre cómo presentar una denuncia por discriminación, en caso de ser necesario.

3. Garantizar que la declaración de no discriminación se incluya en los materiales del programa. Los proveedores deben incluirla en todos los materiales que se producen para información pública, educación pública y distribución pública.

4. Exhiba de forma destacada el cartel USDA y Justicia para Todos

El cartel no debe colocarse en una oficina cerrada lejos de los clientes.

Declaración de no discriminación (NDS)

Las pautas de la declaración de no discriminación son:

- Debe estar disponible en otros idiomas.
- La declaración completa no se puede cambiar.
- Debe imprimirse y publicarse en todos los materiales electrónicos, incluidos los sitios web.
- Debe haber copias impresas disponibles en cada sitio de distribución en caso de que los beneficiarios soliciten información sobre cómo presentar una queja ante el USDA.

Materiales esenciales del programa

Los materiales esenciales del programa están impresos o son electrónicos e incluyen información relacionada con la participación o la obtención de beneficios de los programas de alimentos del USDA.

La declaración de no discriminación debe incluirse en todos los materiales esenciales, incluidos, entre otros:

- Aplicaciones del programa
- Notificaciones de elegibilidad o inelegibilidad
- Avisos de vencimiento de elegibilidad
- Formularios de

consentimiento • Avisos de derechos y responsabilidades

- Avisos de acciones disciplinarias
- Cartas que requieren una respuesta del beneficiario
- Cualquier material del programa que sea fundamental para participar en el programa.

Lleno No discriminación Declaración (NDS)

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan o administran programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad o represalias o venganza por actividades previas de derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA.

Las personas con discapacidades que requieren medios de comunicación alternativos para obtener información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano, etc.) deben comunicarse con la Agencia (estatal o local) donde se encuentran.

Solicitaron beneficios. Las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339. Además, la información del programa podría estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación ante el programa, complete el Formulario de Queja por Discriminación del Programa del USDA (AD-3027), disponible en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA e incluya en ella toda la información solicitada. Para solicitar una copia del formulario de queja, llame al (866) 632-

9992. Envíe su formulario o carta completo al USDA antes de:

Correo: Departamento de Agricultura de EE. UU.

Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles 1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410;

Fax: (202) 690-7442; o correo electrónico: program.intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Declaración breve de no discriminación

Si los materiales del programa son demasiado breves para incluir la declaración completa, se puede utilizar una versión abreviada de la declaración de no discriminación. Las declaraciones completa y abreviada están disponibles en diferentes idiomas en: <https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement>.

Versión en inglés: “Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades”.

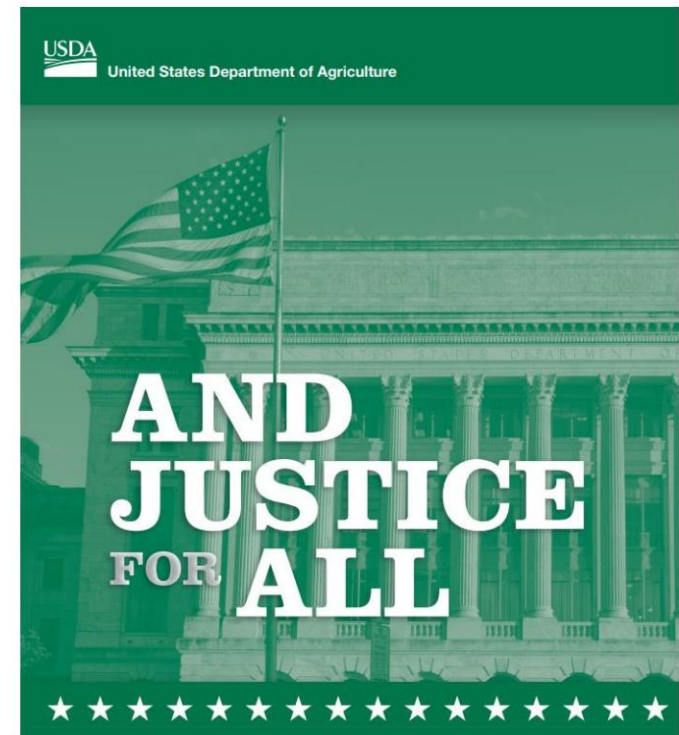
La declaración breve de no discriminación debe cumplir las siguientes pautas:

- Misma fuente y tamaño que el texto principal
- No se puede modificar
- Solo se incluye en materiales del programa no esenciales

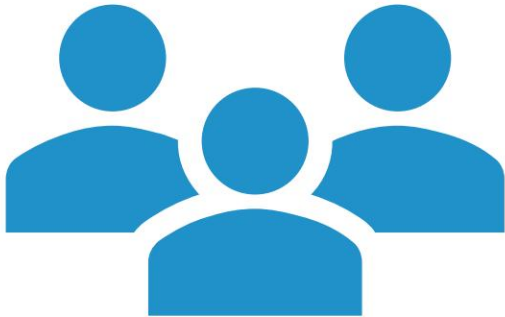
Y justicia para todos Poster

Cada agencia, sitio de distribución o sitio de certificación que administre cualquier programa de alimentos del USDA debe exhibir de manera destacada el cartel correspondiente “Y justicia para todos” en un lugar donde los clientes puedan verlo fácilmente.

- Las traducciones a varios idiomas están disponibles en línea, si es necesario.
- Utilice la última versión AD-475A
- El póster debe mostrarse en un tamaño específico: 11” de ancho x 17” de alto
- Comuníquese con su consultor de programa CDSS asignado para solicitar copias adicionales



Dominio limitado del inglés (LEP)



Los proveedores que administran cualquiera de los programas de alimentos del USDA deben brindar acceso significativo a la información y los servicios del programa para personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Según la definición del Departamento de Justicia de EE. UU., las personas LEP son personas que no hablan inglés como su idioma principal o tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar y comprender inglés.

Acceso al lenguaje en las distribuciones



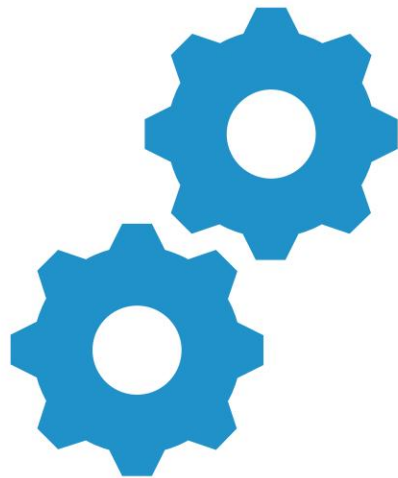
Algunos ejemplos de mejoras en el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés (LEP) pueden incluir:

- Proporcionar intérpretes y personal bilingüe en el sitio.
- Interpretación telefónica de idiomas
- Proporcionar materiales en diferentes idiomas.
- Materiales impresos con frases de uso común

Cuanto más frecuente sea el contacto con un determinado grupo lingüístico, más probable será que se necesiten servicios lingüísticos mejorados.

Adaptaciones razonables

Algunos ejemplos de cómo realizar adaptaciones razonables podrían incluir:



- Modificar las instalaciones existentes para que sean accesibles o utilizables para personas con discapacidades.

- Adquirir o modificar equipos •

Proporcionar lectores o intérpretes calificados

- Proporcionar espacios para

sentarse • Recordar a los beneficiarios que un suplente puede recoger el pedido en su nombre

Mandatos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)



La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en todas las áreas de la vida pública.

La ADA exige proporcionar modificaciones o ajustes razonables para permitir que las personas con discapacidades tengan acceso igualitario a los beneficios o servicios.

El objetivo es garantizar la igualdad de acceso a los programas de distribución de alimentos para personas con discapacidades y realizar adaptaciones razonables para brindar el mismo nivel de servicio.

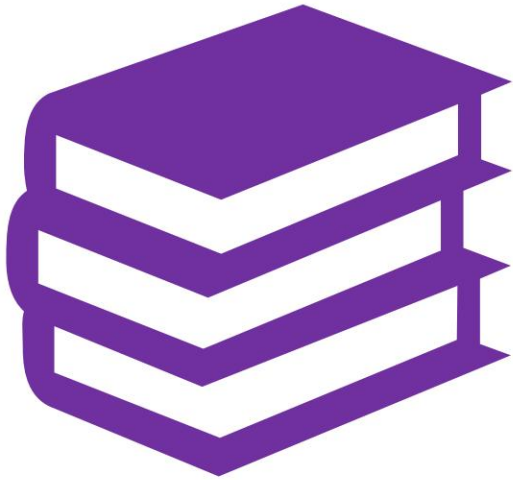
Organizaciones basadas en la fe



El objetivo de todos los proveedores es garantizar la igualdad de oportunidades para todos los beneficiarios.

Cualquier organización religiosa que administre programas de alimentos del USDA debe seguir requisitos específicos.

Información general para organizaciones religiosas



Organizaciones religiosas que administran los programas de alimentos del USDA:

- No se pueden utilizar fondos federales para apoyar actividades religiosas.
- No se puede exigir a los beneficiarios que participen en ninguna actividad relacionada con la fe en los sitios de distribución para recibir los beneficios del programa.
- No es necesario retirar ningún símbolo religioso. sitios de distribución.

Restricciones del proveedor



- Los beneficiarios tienen derecho a denunciar violaciones de estas protecciones.
- No podrá discriminar a los beneficiarios por motivos de religión o creencias religiosas.
- No podrá alentar a los beneficiarios a asistir o participar en ninguna actividad religiosa que ofrezca la organización.
- Debe separar en tiempo y lugar cualquier actividad religiosa de las actividades apoyadas por asistencia financiera federal.

Quejas por discriminación del USDA

El USDA prohíbe la discriminación contra cualquier beneficiario al obtener servicios del USDA o participar en cualquier programa de alimentos del USDA.

Los beneficiarios pueden presentar una queja directamente ante el USDA dentro de los 180 días posteriores a la presunta acción discriminatoria.

Los beneficiarios pueden presentar una queja completando el formulario de queja o escribiendo una carta a través de: **1.**

Correo postal

2. Fax

3. Correo electrónico

Los proveedores no interferirán ni impedirán que los beneficiarios presenten quejas sobre derechos civiles. Los beneficiarios pueden presentar una queja sobre derechos civiles verbalmente o por escrito.



Los proveedores deben manejar una queja de derechos civiles de la siguiente

- manera:
1. Los proveedores deben entregar a los beneficiarios una copia de la declaración de no discriminación en el momento de la queja.
 2. Los proveedores deben informar a los beneficiarios sobre su opción de presentar la queja directamente ante el USDA.
 3. Los formularios de quejas sobre derechos civiles del USDA deben estar disponibles para los beneficiarios en los puntos de distribución. De ser necesario, los proveedores... debe ayudar a los beneficiarios a completar el formulario de queja.
 4. Los proveedores deben documentar la queja en un registro con la información pertinente para investigarla y resolverla. Este registro debe estar separado de otras quejas relacionadas con el programa y mantenerse durante tres años fiscales más el año en curso.
 5. Si los beneficiarios envían el formulario de queja directamente al proveedor, el proveedor debe enviarlo por correo al USDA dentro de los 180 días si la supuesta acción
 6. Si un beneficiario presenta una queja verbal, el proveedor debe enviar la queja al USDA dentro de los 180 días a partir de la supuesta acción
 7. El proveedor debe notificar a su consultor del programa CDSS sobre cualquier queja de derechos civiles dentro de los dos días de enterarse de la misma. queja

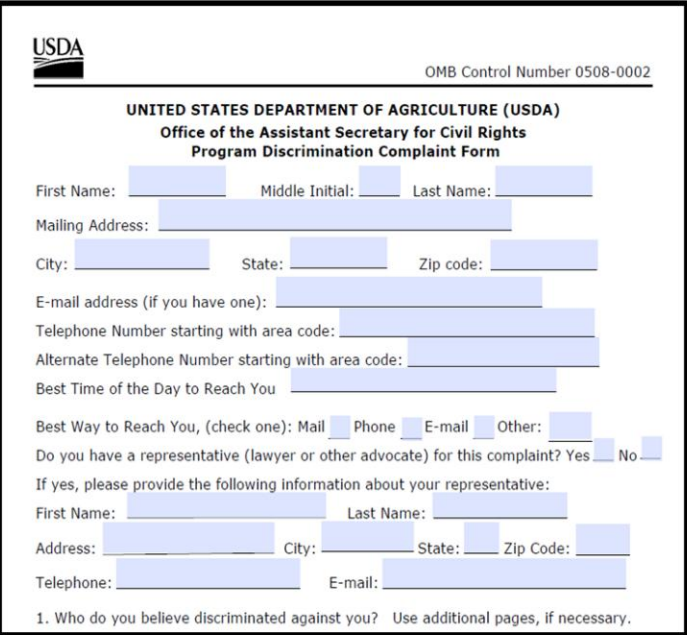
Procedimiento de quejas

Formulario de quejas del USDA

El USDA desarrolló un formulario de quejas para agilizar la forma en que se reciben y procesan las quejas sobre derechos civiles.

El uso del formulario de quejas del USDA no es obligatorio.

Los proveedores pueden optar por desarrollar y utilizar su propio formulario de quejas o permitir que los beneficiarios envíen una carta siempre que se proporcione la misma información.



The image shows a USDA Program Discrimination Complaint Form. At the top left is the USDA logo, and at the top right is the OMB Control Number 0508-0002. The title of the form is "UNITED STATES DEPARTMENT OF AGRICULTURE (USDA) Office of the Assistant Secretary for Civil Rights Program Discrimination Complaint Form". The form contains several sections for providing contact information: "First Name:", "Middle Initial:", "Last Name:", "Mailing Address:", "City:", "State:", "Zip code:", "E-mail address (if you have one):", "Telephone Number starting with area code:", "Alternate Telephone Number starting with area code:", and "Best Time of the Day to Reach You". There is a section for "Best Way to Reach You, (check one):" with checkboxes for "Mail", "Phone", "E-mail", and "Other". Below this is a question: "Do you have a representative (lawyer or other advocate) for this complaint?" with "Yes" and "No" options. If "Yes", there is a section for "If yes, please provide the following information about your representative:" with fields for "First Name:", "Last Name:", "Address:", "City:", "State:", "Zip Code:", "Telephone:", and "E-mail:". At the bottom, there is a section for "1. Who do you believe discriminated against you? Use additional pages, if necessary."

USDA

OMB Control Number 0508-0002

UNITED STATES DEPARTMENT OF AGRICULTURE (USDA)
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
Program Discrimination Complaint Form

First Name: _____ Middle Initial: _____ Last Name: _____

Mailing Address: _____

City: _____ State: _____ Zip code: _____

E-mail address (if you have one): _____

Telephone Number starting with area code: _____

Alternate Telephone Number starting with area code: _____

Best Time of the Day to Reach You _____

Best Way to Reach You, (check one): Mail ☐ Phone ☐ E-mail ☐ Other: ☐

Do you have a representative (lawyer or other advocate) for this complaint? Yes ☐ No ☐

If yes, please provide the following information about your representative:

First Name: _____ Last Name: _____

Address: _____ City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Telephone: _____ E-mail: _____

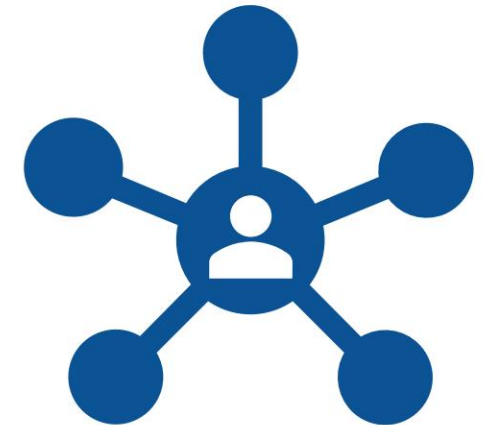
1. Who do you believe discriminated against you? Use additional pages, if necessary.

Servicio al cliente

El servicio al cliente es una parte importante del manejo de quejas.

Para brindar un servicio al cliente de calidad, el personal debe:

- Asegúrese de que el programa esté disponible para todos
- Tratar a todos por igual con respeto y cortesía.
- Evaluar si existen barreras que impiden que las personas reciban beneficios y tratar de eliminarlas
- Sea comprensivo y un buen oyente.
- Ofrecer ayuda
- Atender a los beneficiarios de manera oportuna
- Disculpe las molestias.



Resolución de conflictos

Los proveedores deben seguir técnicas de resolución de conflictos al manejar quejas para garantizar resoluciones óptimas.

Las técnicas de resolución de conflictos incluyen:

- Mantener la calma, no ponerse a la defensiva y ser respetuoso en todas las interacciones.
- Reconocer y responder a las cosas que importan.
- Garantizar la imparcialidad y la confidencialidad en todo momento.
- Buscar un compromiso dentro de las regulaciones del programa.
- Si no se logra una resolución, busque una persona neutral que le ayude a resolver el conflicto.
- Revisar la situación con los supervisores para revisar estrategias para abordar conflictos futuros.



Revisión del cumplimiento del proveedor

Durante la revisión de cumplimiento del proveedor, un consultor del programa CDSS verificará que se cumplan todas las regulaciones con respecto a los derechos civiles.

Las áreas que se revisarán incluyen:

- Procedimientos de los proveedores para manejar una queja de derechos civiles
- Disponibilidad de un registro de quejas sobre derechos civiles
- Exhibición adecuada de los carteles de Y justicia para todos
- Declaración de no discriminación disponible en todos los programas. materiales
- Documentación de la competencia de capacitación anual sobre derechos civiles para personal y voluntarios.



Recopilación de datos raciales y étnicos

Los proveedores que administran el programa CSFP deben establecer un sistema para recopilar información racial y étnica de los beneficiarios. El objetivo de esta recopilación es garantizar que el programa se administre de forma no discriminatoria.

El método preferido es la autoidentificación o el autoinforme de esta información. La respuesta del beneficiario no afectará su inscripción ni su participación en el programa. Además, esta información estará protegida bajo la Ley de Privacidad.

Si los beneficiarios se niegan a identificarse, los proveedores deben informarles que se realizará y registrará una identificación visual de su raza y etnia.

Los proveedores deberán recopilar esta información de cualquier beneficiario que reciba un paquete de alimentos durante el mes de abril de cada año.

Los datos recopilados deben agregarse al Formulario de participación de grupos raciales y étnicos FNS-191 y enviarse al CDSS en mayo de cada año.

Escenarios de conocimiento

Ahora que hemos revisado las normas y quejas sobre derechos civiles , es hora de poner a prueba los conocimientos adquiridos en esta capacitación.

El siguiente conjunto de preguntas abordará posibles escenarios que los proveedores y el personal pueden enfrentar al administrar los programas de alimentos del USDA.



Comprobación del aprendizaje 1

Escenario: Una persona en silla de ruedas se quejó de que el sitio donde le dijeron que debía recoger su paquete de alimentos no es accesible al transporte público local.

Preguntas: ¿Qué medidas se podrían tomar en este escenario?
¿Cómo se puede acomodar a esta persona?

Posibles soluciones: Brindar información sobre cómo presentar una queja si la persona desea hacerlo, ofrecer servicios de entrega a domicilio si están disponibles, proporcionar información de un sitio de distribución más cercano al transporte público o solicitar al beneficiario que identifique/designe un apoderado.



Comprobación del aprendizaje 2

Escenario: Un beneficiario intenta hablar con un voluntario en un punto de distribución de alimentos en un idioma distinto del inglés, pero este no le entiende. El beneficiario se marcha sin ser atendido.

Pregunta: ¿Cómo debería haber manejado el voluntario esa situación?

Posibles soluciones: El voluntario debe conocer el protocolo del centro para atender a personas con LEP (que varía según el centro). Si el centro cuenta con interpretación telefónica, el voluntario deberá seguir el protocolo para acceder a ella. Si el centro cuenta con personal bilingüe, este colaborará con el gerente para que la persona con LEP se comuniqué con dicho personal.



Comprobación del aprendizaje 3

Escenario: Un revisor del Estado visita un sitio de distribución de CSFP o TEFAP y ve el cartel “Y justicia para todos” exhibido en la oficina del gerente, que está ubicada en un área fuera del alcance de los solicitantes y beneficiarios del programa.

Preguntas: ¿Es esto una violación de los derechos civiles?
¿Por qué o por qué no?

Respuesta: Sí, esto constituye una violación de los derechos civiles. Según la normativa, el cartel "Justicia para todos" debe estar en un lugar visible para los solicitantes y beneficiarios del programa. El cartel debe exhibirse en el punto de servicio.



Certificación de finalización

Revise la lista de verificación completa de capacitación anual sobre derechos civiles FDU 113 para CSFP y TEFAP

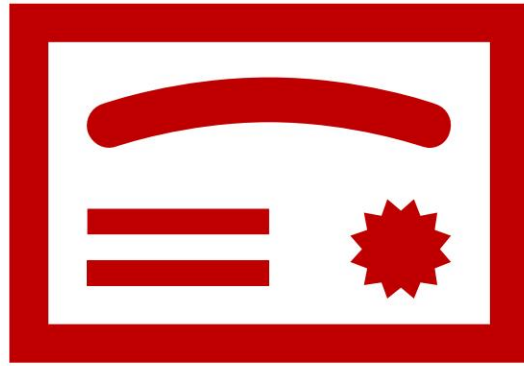
Iniciales donde se indique

En la última página firme y feche la Certificación de Capacitación de Nivel 1 y de Nivel 2

Mantenga una copia del FDU 113. Todos los registros deben conservarse durante un período de tres (3) años a partir del final del año fiscal al que pertenecen, o si están relacionados con acciones de reclamos no resueltos, auditorías o investigaciones hasta que dichas actividades se hayan resuelto.



¡Felicidades!



¡HAS COMPLETADO LA CAPACITACIÓN ANUAL EN DERECHOS
CIVILES!

■

Recursos

Sitio web de la División de Derechos Civiles
del USDA Formulario de queja por

discriminación del programa del USDA : <https://www.fns.usda.gov/civil-rights> <https://www.fns.usda.gov/cr/and-justice-all-posters-guidance-and-translations>

Página web de la Declaración de No Discriminación
<https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement> Y la página web

de orientación y traducciones de carteles de Justicia para todos <https://www.fns.usda.gov/cr/y-justicia-todos-los-posters-guidance-and-translations>